

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam dan diajukan pada Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam Insitut Agama Islam Negri "Sultan Maulana Hasanuddin Banten" ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dibidang penulisan karya ilmiah.

Dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan perbuatan plagiatisme atau menyontek karya ilmiah orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 4 Mei 2017



Ratu Hilmi Salamah

NIM: 111400727

ABSTRAK

Nama: **Ratu Hilmi Salamah**, NIM: **111400727**, Judul Skripsi:
“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Industri Kecil Kerupuk Bakso Ikan (Studi Kasus di Pabrik Kerupuk Bakso Ikan Pejaten Kecamatan Kaligandu Kota Serang)”

Latar belakang penelitian ini, kerupuk bakso sebagai makanan ringan sangat diminati masyarakat yang diproduksi oleh industri kecil

Masalah yang dirumuskan adalah: 1. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap produk industri kerupuk bakso ikan di kampung Pejaten kecamatan kaligandu kota serang.

Penelitian ini bertujuan untuk : 1. Mengidentifikasi kepuasan konsumen terhadap produk industri kecil berupa kerupuk bakso ikan yang berlokasi di kampung pejaten kecamatan kaligandu kota serang.

Penelitian ini dilakukan di PD. Karya Cipta Mandiri yang berdiri pada tanggal 22 Februari 2007 di Lingkungan Pejaten RT 003/009 merupakan jenis Home Industry (industri rumahan) yang memproduksi kerupuk bakso ikan kering.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada penelitian ini disimpulkan bahwa produksi kerupuk bakso ikan melalui pengolahan dengan penggilingan ikan dengan campuran tepung tapioka yang dibubuhi bumbu tertentu sehingga aroma ikan dan campuran bumbu terasa sedap. Sehingga rasa tersebut berpengaruh pada kepuasan konsumen terhadap produk tersebut cukup baik dengan melalui uji penelitian dengan menggunakan metode analisis regresi berganda yang dapat disimpulkan bahwa konsumen atau penjual produk krupuk bakso

ikan pada umumnya, yakni sebanyak 100 orang atau 100.0%, tetapi dari sisi penjualan masih ada yang merasa belum puas yang kemungkinan disebabkan oleh factor adanya produk lain. Adapun relevansi keuntungan dengan kepuasan konsumen sangat berpengaruh, hal ini dikarenakan dengan banyaknya konsumen yang mengkonsumsi atau menjual produk tersebut maka akan menambah dan memperlancar keuntungan penjualannya.



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Jenderal Sudirman No. 30 Serang 42118 Tlp. (0254) 200323-208849 Fax. 200022

Nomor : Nota Dinas Kepada Yth
Lamp : 6 (Satu) Ekslamar Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Hal : **Pengajuan Ujian Munaqasyah** IAIN SMH Banten
a.n **Ratu Hilmi Salamah** di
NIM: **111400727** Serang

Assalamualaikum Wr.Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan, maka berpendapat bahwa skripsi Saudari **Ratu Hilmi Salamah**, NIM: **111400727**, Judul Skripsi: "**Pengaruh Kepuasan konsumen Terhadap Produk Industri Kerupuk Bakso Ikan (Studi kasus di Pabrik Kerupuk Bakso Ikan Pejaten Kecamatan Kaligandu Kota Serang)**" diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian Munaqasah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syari'ah IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera dimunaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian bapak/ibu kami ucapkan terimakasih.

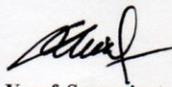
Wassalamua'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing I


Drs. Irsal Dt. Bagindo Dirajo, M.M.
NIP.19530815 198103 1 004

Serang, Mei 2016

Pembimbing II


Dr. H. Yusuf Somawinata, M. Ag.
NIP.19591119 199103 1 003

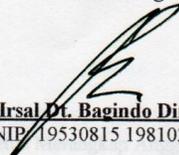
PERSETUJUAN
PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PRODUK INDUSTRI KECIL KERUPUK BAKSO IKAN
(Studi Kasus di Pabrik Kerupuk Bakso Ikan
Pejaten Kecamatan Kaligandu Kota Serang)

Oleh:

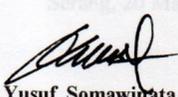
Ratu Hilmi Salamah
NIM: 111400727

Menyetujui,

Pembimbing I

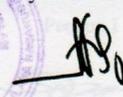

Drs. Irsal Dt. Bagindo Dirajo, M.M.
NIP: 19530815 198103 1 004

Pembimbing II


Dr. H. Yusuf Somawinata, M. Ag.
NIP: 19591119 199103 1 003

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam


Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si.
NIP: 19640201 199103 2 003

Ketua
Jurusan Ekonomi Islam


Hadi Peristiwa, S.E., M.M.
NIP: 19811103 201101 1 004

PENGESAHAN

Nama: Ratu Hilmi Salamah, NIM: 111400727, berjudul: **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Industri Kecil Kerupuk Bakso Ikan (Studi Kasus di Pabrik Kerupuk Bakso Ikan Pejaten Kecamatan Kaligandu Kota Serang),** telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Institut Agama Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 20 Maret 2017, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Studi Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syari’ah Institut Agama Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 20 Maret 2017

Sidang Munaqasah

Ketua Merangkap Anggota



Dr. Hj. Nihavatul Masykuroh, M.Si.
NIP: 19640201 199103 2 003

Sekretaris Merangkap Anggota



Helaluddin, M.Pd.
NIP: 19811005 201503 1 001

Penguji I



Dr. Budi Sudrajat, M.A.
NIP: 19740307 200212 1 004

Penguji II



Ratu Humaemah, S.Hum., M.Si.
NIP: 19800310 201101 2 008

Pembimbing I



Drs. Irsal D. Bagindo Dirajo, M.M.
NIP: 19530815 198103 1 004

Pembimbing II



Dr. H. Yusuf Somawinata, M. Ag.
NIP: 19591119 199103 1 003

PERSEMBAHAN

*Skripsi ini penulis mempersembahkan untuk kedua alm
orangtua yaitu Ayahanda (TB.Ace Nawawi) dan Ibunda
tercinta (Nining Suningsih)*

*Keduanya telah mendidik dan membesarkan serta mengasihi
dengan setulus hati.*

*Untuk kakak-kakakku tercinta dan saudara-saudaraku
tersayang yang menjadi penyemangat dalam kehidupanku dan
yang terus membuatku lebih baik.*

*Semoga amal baik mereka mendapat balasan dari Allah Swt.
serta selalu berada dalam lindungan-Nya.*

MOTTO

الْمَالُ وَالْبَنُونَ زِينَةُ الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَالْبَاقِيَاتُ الصَّالِحَاتُ
خَيْرٌ عِنْدَ رَبِّكَ ثَوَابًا وَخَيْرٌ أَمَلًا ﴿٤٦﴾

"Dan amalan-amalan yang kekal lagi saleh adalah lebih baik pahalanya di sisi Rabb-mu serta lebih baik untuk menjadi harapan." (QS. al-Kahfi: 46).

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Ratu Hilmi Salamah dilahirkan di Bekasi pada tanggal 07 September 1991. Penulis adalah anak terakhir dari 5 bersaudara dari orang tua yang bernama Bapak TB. Ace Nawawi (alm.) dan Nining Suningsih (alm.).

Adapun riwayat pendidikan formal penulis yang ditempuh, MI Citaliktik pada tahun 2003, kemudian penulis melanjutkan ke MTs Al-Huda Al-Islamiyah pada tahun 2006, kemudian penulis melanjutkan ke SMA Putra Harapan pada tahun 2009, kemudian penulis melanjutkan studi ke IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, mengambil strata satu (S1) pada Program Studi/Jurusan Ekonomi Syari'ah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Selama menjadi mahasiswa, penulis aktif di organisasi Internal kampus yaitu UPTQ pada tahun 2012-2014.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur, al-hamdulillah penulis panjatkan kepada Allah swt. atas rahmat dan hidayah-Nya serta inayah-Nya yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad saw., keluarga, sahabat dan pengikutnya sampai akhir zaman.

Dengan pertolongan Allah dan usaha yang sungguh-sungguh penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Industri kecil Kerupuk Bakso Ikan (Studi Kasus di Pabrik Kerupuk Bakso Ikan Pejaten Kecamatan Kaligandu Kota Serang)”.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan , kelemahan, dan masih jauh dari kesempurnaan, keterbatasan pengetahuan, pengalaman serta kemampuan penulis, oleh sebab itu penulis mengharapkan pendapat, saran dan kritik yang bersifat membangun guna mencapai kesempurnaan pada masa yang akan datang

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof Dr Fauzul Imam M.A, Rektor Insitut Agama Islam Negeri “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten yang telah memberikan kesempatan bagi keberhasilan belajar.
2. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang selalu memberikan arahan dan semangat.

3. Hadi Peristiwa, S.E., M.M., Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Insitut Agama Islam Negeri “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten, yang telah mengarahkan, membimbing, dan memberikan motivasi dalam menyelesaikan studi.
4. Drs. Irsal Dt. Bagindo Dirajo, M.M. dosen pembimbing I, dan Dr. H. Yusuf Somawinata, M.Ag. dosen pembimbing II atas waktu, perhatian, kesabaran, dan segala bimbingan serta arahnya selama penulisan skripsi ini.
5. Para sivitas akademika Insitut Agama Islam Negeri “Sultan Maulana Hasanuddin Banten terimakasih atas segala dedikasinya selama ini.
6. Kepada seluruh teman-teman Ekis A yang selalu memberikan semangat dan motivasinya
7. Rekan-rekan dan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Sesungguhnya hanya kepada Allah SWT, penulis memohon agar seluruh kebaikan dari semua pihak yang membantu selesainya skripsi ini, semoga diberi balasan yang berlipat ganda. Besar harapan penulisan khususnya dan bagi pembaca pada umumnya, serta menjadi salah satu penyumbang dan pelengkap ilmu pengetahuan.

Serang, 4 Mei 2017

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Perumusan Masalah.....	9
D. Pembatasan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Manfaat Penelitian.....	10
G. Kerangka Pemikiran.....	11
H. Sistematika Pembahasan	14
BAB II KAJIAN TEORITIS PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK INDUSTRI KE- CIL KERUPUK BAKSO IKAN	16
A. Pengertian Konsumen dan Kepuasan Konsumen.....	16
B. Pengertian Industri Kecil	24
C. Pengaruh Kepuasan Konsumen dan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Produk Industri Kecil.....	30
D. Hasil-hasil Penelitian yang Relevan	31
E. Hipotesis Penelitian	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	35
A. Tempat dan Waktu Penelitian	35
B. Metode Penelitian	35
C. Populasi dan Sample.....	36
D. Instrumen Penelitian	36

E. Teknik Analisis Data	37
F. Hipotesis Statistik	38
BAB IV DESKRIPSI HASIL PENELITIAN	42
A. Deskripsi Data	42
B. Uji Persyaratan Analisis	46
C. Pengujian Hipotesis.....	50
D. Pembahasan Hasil Penelitian	69
BAB V KESIMPULAN	
A. Kesimpulan	72
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	xiv
DAFTAR TABEL	xv
LAMPIRAN	xxvi